

*De Matteis, Lorena M. A.*

## "Ser o no ser... cortés": Papel de la cortesía en la interacción piloto/controlador

---

**II Coloquio Argentino de la IADA**

*11 al 13 de mayo de 2005*

*De Matteis, L. (2005). "Ser o no ser... cortés": Papel de la cortesía en la interacción piloto/controlador. II Coloquio Argentino de la IADA, 11 al 13 de mayo de 2005, La Plata, Argentina. El diálogo: Estudios e investigaciones. EN: Actas del II Coloquio Argentino de la Asociación Internacional de Análisis del Diálogo. El diálogo: estudios e investigaciones. La Plata : Universidad Nacional de La Plata. En Memoria Académica. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13057/ev.13057.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13057/ev.13057.pdf)*

Información adicional en [www.memoria.fahce.unlp.edu.ar](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar)



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## “SER O NO SER... CORTÉS”

### PAPEL DE LA CORTESÍA EN LA INTERACCIÓN PILOTO/CONTROLADOR

Lorena M. A. de- Matteis

Centro de Estudios Lingüísticos Dra. M. B. Fontanella de Weinberg |  
Universidad Nacional del Sur | CONICET | Argentina  
[lmateis@uns.edu.ar](mailto:lmateis@uns.edu.ar)

#### Resumen

La aviación, como otros marcos institucionales, presenta un discurso propio (Drew y Sorjonen 2000) en el que los participantes están orientados hacia un objetivo institucional (Drew y Heritage 1992). La planificación lingüística existente para los hablantes pilotos y controladores aéreos (P/C) establece una norma profesional de comunicación cuyos criterios generales son la brevedad y la claridad (de- Matteis 2004). La vigencia de estos criterios hace poco deseable la manifestación de los fenómenos corteses pues estos aumentan la ocupación de las frecuencias de radio. Así, podemos considerar que existe un conflicto entre las pautas comunicativas de los hablantes como miembros de la comunidad lingüística del español bonaerense y las que deben seguir en tanto miembros de la institución. Nuestro propósito es analizar los usos corteses que efectivamente se registran en la interacción P/C en la región de español bonaerense a la luz de los últimos enfoques sobre los estudios de la cortesía (Escandell Vidal 1995; Bravo 2003), tomando como marcos teóricos generales la sociolingüística interaccional (Gumperz 1982a, 1982b; Tannen 1985, 1992) y el análisis del discurso (Stubbs 1983; Drew y Sorjonen 2000). La metodología de trabajo consiste en la transcripción y análisis de un corpus de grabaciones de comunicaciones P/C realizadas mediante la técnica participante-observador (Labov 1970) en la torre de control del aeropuerto de Bahía Blanca. En forma complementaria, contamos con datos obtenidos a través de la realización de entrevistas a hablantes pilotos comerciales que fueron entrevistados y a controladores aéreos que fueron encuestados en relación con el tema de la cortesía en sus comunicaciones.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la aviación puede identificarse un discurso institucional propio (Drew y Sorjonen 2000) pues los participantes manifiestan en su habla la orientación hacia un objetivo (Drew y Heritage 1992), cumpliendo cada uno de ellos diversos roles profesionales (Fishman 1971; Elizaincín 1981), que permiten definir las díadas de hablantes más significativas para el análisis de dicho discurso institucional.<sup>1</sup> Desde la perspectiva del estudio de la cortesía verbal, interesa particularmente la díada piloto/controlador aéreo (P/C), en la que el fenómeno de la cortesía resulta un aspecto que puede poner de manifiesto diferencias respecto de la norma lingüística profesional reglamentada, debido a la interferencia de la norma sociolingüística de la comunidad sobre el habla de los participantes en sus interacciones profesionales.

<sup>1</sup> Algunas de díadas son: a) piloto/copiloto; b) piloto/controlador; c) controlador/controlador; d) controlador/despachante operativo; e) despachante operativo/comandante; f) despachante operativo/ despachante de tráfico; g) despachante operativo/personal de rampa; h) despachante operativo/maleteros; i) despachante de tráfico/maleteros; j) despachante de tráfico/ recepcionista y k) recepcionista/pasajero.

Los estudios realizados hasta la fecha sobre la comunicación entre estos hablantes indican que existe una planificación lingüística que establece una norma profesional de comunicación (de- Matteis 2004)<sup>2</sup>. Los objetivos de esta planificación hacen poco deseable la manifestación de los fenómenos de cortesía tradicionales, en tanto los actos de habla corteses (saludos, agradecimientos, actos de habla indirectos, etc.) ocupan las frecuencias de radio y, por otra parte, pueden generar situaciones de ambigüedad lingüística riesgosas para el desarrollo seguro de la actividad.<sup>3</sup> En este sentido, podemos considerar que existe un conflicto entre las prácticas comunicativas habituales de los hablantes, en tanto miembros de la comunidad de español bonaerense, y las que deben llevar adelante en tanto profesionales aeronáuticos. Podríamos pensar que, si la norma profesional lo prohíbe, si la norma de la comunidad lo prescribe y si, muchas veces, la estrategia lo justifica, el dilema que los hablantes deben responder con su comportamiento se reduce a “ser o no ser cortés”.

El propósito de este trabajo es analizar los usos corteses que se registran en la interacción entre pilotos, principalmente de transporte de líneas aéreas, y controladores aéreos en la región de español bonaerense a la luz de los últimos enfoques sobre los estudios de la cortesía. Pretendemos explicar el por qué de las diferencias entre el comportamiento reglamentado y los usos reales registrados en el corpus, así como ver si estos usos resaltan la imagen de autonomía o la de afiliación de los hablantes.

Asumimos la perspectiva teórica de la sociolingüística interaccional (Gumperz 1982a, 1982b; Tannen 1985, 1992) y del análisis del discurso (Stubbs 1983; Drew y Sorjonen 2000), recurriendo a los estudios especializados en el tema de cortesía, en particular los de Escandell Vidal (1995) y Bravo (2003), entre otros. La metodología empleada para la conformación del corpus consiste en la transcripción y análisis de grabaciones de comunicaciones P/C realizadas mediante la técnica de participante-observador (Labov 1970) en torres de control de diversos aeropuertos de la región de español bonaerense. Además, realizamos entrevistas a pilotos comerciales y encuestamos a controladores aéreos en relación con el tema de la cortesía en sus comunicaciones profesionales.

## 2. VISIONES TEÓRICAS SOBRE LOS FENÓMENOS CORTESES

### 2.1. Actos de imagen y actos de cortesía

Desde los aportes de Brown y Levinson (1987), y pese a las críticas que se han planteado a la propuesta universalista de las estrategias de cortesía, la noción de *imagen social*, y las nociones asociadas de *imagen positiva* y de *imagen negativa*, son constantemente retomadas en la bibliografía sobre el fenómeno de cortesía. Entre los trabajos más recientes se destacan los de D. Bravo (2003) quien, al revisar la noción de cortesía señala, sobre todo, la importancia que tiene el contexto sociocultural en el que se desenvuelven los hablantes y en el que exponen su imagen social a través de distintas formas de comportamiento para definir cuándo un comportamiento es cortés o no. Para esta autora es la interpretación que se hace de un comportamiento determinado la que hace que lo con-

---

<sup>2</sup> La planificación tiene la forma de reglamentos de comunicaciones (tanto nacionales como internacionales) y se difunde mediante textos que promueven una educación de los profesionales.

<sup>3</sup> “Une forme de substitution phraséologique qui introduit un risque important de mauvaise compréhension consiste à utiliser des formes de politesse dans la réalisation de certains actes de parole, notamment les demandes et les directives. Ces <<actes indirectes>> peuvent entraîner notamment une confusion entre une instruction et une information” (Mell 1998: 87).

sideremos cortés, es decir, la cortesía es un emergente interpretativo surgido del conocimiento del contexto sociocultural.

Al profundizar sobre el concepto de imagen social, y en el contexto de un cuestionamiento a la universalidad atribuida a los aspectos positivo y negativo de dicha imagen en el planteo teórico de Brown y Levinson, Bravo introduce las nociones de imagen de *autonomía* y de *afiliación*, para dar cuenta del aspecto universal de la imagen social. Concibe a estos conceptos como “categorías vacías”, muy imbricadas entre sí, que se llenan en relación con el aspecto particular de la imagen social, dado por el contexto sociocultural. Por *autonomía* entiende “[...] todos aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo”, mientras que por *afiliación*, en cambio, se entienden “[...] todos aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo” (Bravo 2003: 106).

## 2.2. Cortesía normativa y cortesía estratégica

Además de destacar la importancia del contexto sociocultural, los actuales estudios sobre cortesía señalan la necesidad de integrar las dos visiones tradicionales, la que consideraba a la cortesía en su aspecto social, estático y formulaico –cortesía normativa– y la que, a partir de las nociones de conflicto de Goffman y de imagen positiva y negativa de Brown y Levinson, destaca en la cortesía el aspecto individual y el creativo –cortesía estratégica–. Para Escandell Vidal (1995: 62) ambas visiones no pueden pensarse disociadamente ya que constituyen una única realidad. Concordamos con esta visión integradora ya que creemos que la cortesía estratégica no puede darse si no se apoya en una cortesía normativa, socialmente compartida, que los hablantes pueden explotar por adhesión o desviación para lograr objetivos interaccionales. Por otra parte, hemos señalado que los comportamientos corteses son socioculturalmente específicos (Bravo 2003), por lo que cada cultura –en este caso la aeronáutica– tendrá formas propias de interpretar las adhesiones y desviaciones respecto de dichos comportamientos. Ahora bien, en el caso particular de la interacción radial P/C, la planificación lingüística aludida apunta hacia una norma de “no-cortesía”. La relación entre estos hablantes, al menos desde la teoría que encontramos en las reglamentaciones, se plantea como estrictamente funcional (orientada hacia la concreción de una tarea común: la coordinación segura del tráfico aéreo) y en la construcción de la misma no se enfatizan los aspectos interpersonales.<sup>4</sup> En esta “subcultura” profesional (Boretti 2003: 112), la “no-cortesía” no debe entenderse como descortesía, sino como ausencia –teóricamente deseable– de comportamientos corteses explícitos. En tal sentido, si bien los reglamentos no prohíben explícitamente ningún tipo de acto de habla cortés (*Normas y procedimientos de comunicaciones*) o de tratamiento personal –dejándolo aparentemente librado al juicio de cada hablante–, en otros textos podemos encontrar fragmentos en los que sí hay una proscripción explícita. Así, en el *Boletín*, publicación periódica de la Junta de Investigación de Accidentes de Aviación Civil (JIAAC) realizada con fines de difusión pedagógica, encontramos una recomendación que establece la conveniencia de evitar en las transmisiones fórmulas de tratamiento corteses:

---

<sup>4</sup> Es de destacar, sin embargo, que en los cursos CRM (*crew resource management*) dictados en Argentina a pilotos y otro personal aeronáutico, se otorga importancia a los aspectos interpersonales de la comunicación, sobre todo en relación con permitir la expresión del disenso y el cuestionamiento sin censurarlo y con fines funcionales para garantizar la seguridad de la actividad.

[...] Utilizar la fraseología aeronáutica reglamentaria, *suprimir palabras como “caballero”* y no abreviar sacando palabras imprescindibles para evitar confusiones. (JIAAC 2002: 110, el destacado nos pertenece)

Es posible suponer que otras de las “palabras como ‘caballero’” sean los tratamientos *señor y señorita*. El análisis de nuestro corpus no sugiere motivos por los cuales estos tratamientos sean no recomendables, exceptuando el hecho de que estas formas no contribuyen al objetivo de brevedad y que no permiten identificar radialmente al destinatario de la emisión. Como veremos, todas estas fórmulas de tratamiento son muy frecuentes, como lo son también otros actos de habla corteses.

También en los testimonios de los hablantes podemos ver el conflicto de normas en relación con los fenómenos corteses. Así, un piloto comercial se refiere al acto de habla saludo:

(...) Los calls definitivos, digamos, que los vas a usar siempre (...) van a ser el saludo, la petición de puesta en marcha (...) el “hasta luego muchachos”, el “buen día” al próximo centro con el que te tenés que comunicar. (...) La radio tiene que ser usada lo menos posible, si es posible obviar saludos (...)

(Entrevista N°1: 404-420, el destacado nos pertenece.)

Como se puede observar, en el mismo turno de habla, el hablante señala lo habitual que resulta el acto de habla *saludo*, considerado como cortés (sea sincero o no sincero [Londoño y García Valencia 2003]), y al mismo tiempo la conveniencia de evitarlos para mantener libre la radio. La contradicción en el testimonio citado, así como entre los resultados del análisis de las interacciones que conforman nuestro corpus y los objetivos generales de la planificación lingüística, pone de manifiesto que la no-cortesía normativa a la que aludíamos se enfrenta permanentemente con el comportamiento lingüístico cortés que en realidad practican los hablantes.

### 3. ANÁLISIS DEL CORPUS: LAS EXPRESIONES REGISTRADAS Y LA AFILIACIÓN/AUTONOMÍA

#### 3.1. La relación piloto/controlador y las características de su contexto sociocultural

El análisis de nuestro corpus de interacciones pone de manifiesto la existencia de numerosos actos de habla, fórmulas de tratamiento y expresiones que, interpretadas desde el contexto sociocultural de los miembros de la comunidad de hablantes de español bonaerense, manifiestan cortesía de uno a otro interlocutor. El contexto sociocultural aeronáutico de la diada P/C, cuya descripción es necesaria para determinar si los comportamientos observados pueden ser interpretados o no como corteses, presenta a dos hablantes cuyos roles resultan fundamentales para la seguridad de la actividad, pilotos y controladores aéreos.

Las aeronaves comerciales, por lo general, cuentan con una tripulación formada por más de un miembro (Raimundi 2001)<sup>5</sup>. Ambos pilotos, uno como comandante y otro como copiloto, poseen una licencia que los habilita para trabajar en líneas aéreas, pero

---

<sup>5</sup> En una aeronave tripulada por un solo piloto, el piloto al mando es el responsable de la operación y se asimila su figura a la del comandante de aeronave. Esto es lo que ocurre en los vuelos de pilotos privados y deportivos.

tienen un estatus diferente dentro de la aeronave y la empresa de aviación, dado por la diferencia de deberes y obligaciones así como también de experiencia profesional.<sup>6</sup> Un controlador de tráfico aéreo, por otra parte, es la persona encargada de comunicar toda la información necesaria para que la gestión del tráfico aéreo en el área bajo su control se realice en forma eficiente y segura.

Entendiendo por rol el aspecto dinámico del estatus (Elizaincín 1981), y al estatus como conjunto de deberes y obligaciones socialmente reconocido por los hablantes, es claro que existen diferencias entre controladores aéreos y pilotos y debido a estas diferencias la interacción entre ambos grupos de hablantes puede resultar problemática.<sup>7</sup> Estas diferencias se reflejan en el comportamiento lingüístico, que las pone de manifiesto en diversos niveles, entre ellos en la presencia de actos de habla que resultan característicos en cada grupo de hablantes considerado. Así, las *instrucciones*, *órdenes* y *autorizaciones* resultan actos de habla prácticamente exclusivos de los controladores aéreos,<sup>8</sup> en tanto que otros actos como el de *informar*, *preguntar* o *pedir* se dan en ambos grupos (de- Matteis 2002). A estos factores se suma el hecho de que, con frecuencia, los hablantes no se conocen personalmente y los pilotos poseen un mayor status dentro de la comunidad aeronáutica. Teniendo en cuenta estas consideraciones sobre la naturaleza de esta diada de hablantes, podemos postular las siguientes hipótesis referidas a este contexto sociocultural específico:

- a) dado el potencial de conflicto interaccional, las manifestaciones corteses tienen un importante valor estratégico
- b) la manifestación lingüística de la cortesía no es considerada por los hablantes como imprescindible pero sí en muchos casos como necesaria;
- c) debe tenderse a evitar expresiones que extiendan los mensajes más de lo necesario;
- d) mensajes excesivamente corteses pueden ser interpretados como “no profesionales”.

Si, además de los elementos tomados para definir el contexto sociocultural hasta el momento, tenemos en cuenta los usos reales y los testimonios de los hablantes mencionados en 2.2., debemos añadir como otros componentes del contexto el hecho de que:

- e) los elementos corteses se utilizan con mucha frecuencia, y
- f) los hablantes son conscientes de que los usan.

---

<sup>6</sup> En este sentido, otra distinción relevante en lo que hace a la tripulación de una aeronave comercial es la que se establece entre el piloto que vuela y el piloto que no vuela. Piloto que vuela es el que, efectivamente, controla la aeronave durante un momento dado del vuelo. Según los datos recogidos sobre la interacción en la diada piloto/copiloto, es siempre el piloto que no vuela, ya sea el comandante o el copiloto, el que interactúa con el controlador aéreo. En este sentido, las características de nuestro corpus P/C no nos permiten saber si el piloto que se comunica es el comandante o el copiloto.

<sup>7</sup> Esta constituye una de las preocupaciones de la disciplina de factores humanos al tratar con la interfase L-L (Edwards 1988, Hawkins 1989).

<sup>8</sup> Hay que considerar, sin embargo, que estos son actos de habla amenazadores de imagen en la interacción cotidiana, pero al ser esperados por los pilotos en el desempeño de su actividad, el grado de amenaza a su imagen es mucho menor que en la interacción cotidiana. Es lo mismo que ocurre en el caso de las órdenes y pedidos dirigidos por un comandante a su copiloto (Linde 1988).

### 3.2. Tipos de expresiones registradas

Resulta importante una clasificación de las expresiones de cortesía registradas para analizar en qué medida contribuyen a la afiliación o autonomía de los dos grupos de hablantes que, sosteniendo su imagen de rol profesional específica deben esforzarse al mismo tiempo por evitar los conflictos interaccionales para lograr sus objetivos institucionales.

#### a) El saludo<sup>9</sup>

El empleo de distintas fórmulas de saludo (Haverkate 1994) ocupa el primer lugar (44%) entre los elementos registrados. En este ambiente, como lo revela el siguiente ejemplo la función principal del saludo es la de contribuir con un elemento de cortesía a las llamadas que reglamentariamente se emplean para abrir el canal:

(01) *Contexto*: Se inicia la interacción entre un piloto privado y el controlador.

*Piloto*: Bahía aproximación, lima victor lima hotel uniform, *buenas tardes*.

*Controlador*: Lima hotel uniform, Bahía. *Buenas tardes*, prosiga. (01/184-185)

Además de la instancia inicial, los saludos son muy frecuentes también en el cierre de la interacción, instancia en la que se usan distintas fórmulas: *hasta luego*, *hasta mañana*, e incluso la coloquial *chau*, todas formas convencionales en el uso cotidiano de la comunidad.

(02) *Contexto*: Finaliza la comunicación entre un controlador y un piloto.

*Controlador*: Recibido. Veinticuatro uno con Ezeiza, *buen vuelo, hasta la vuelta y saludos*.

*Piloto*: Gracias, *chau*, igualmente. (03/780-781)

De manera similar a lo que ocurre fuera del ambiente aeronáutico,<sup>10</sup> la necesidad de que se produzca el par adyacente saludo/saludo, indica que pese a las relaciones de poder propias de la diada considerada, este acto busca incluir igualitariamente al otro (Londoño y García Valencia 2003: 74). Es decir que a través del saludo —que cumple una función afiliativa—, los hablantes reconocen su pertenencia a la misma comunidad profesional.

---

<sup>9</sup> Es interesante señalar que el saludo es visto por los hablantes como una instancia propicia de la interacción para establecer un vínculo amable con el interlocutor, es decir, para ser cortés. Esto ocurre asimismo en contactos interlingüísticos, en los se produce una convergencia hacia la lengua del destinatario en la instancia de saludo. Contamos con un ejemplo en el que un controlador de Ezeiza saluda, en un turno en inglés a un piloto norteamericano con la fórmula *have a good day, sir*, y el piloto responde *buenos días*.

<sup>10</sup> Es interesante contrastar nuestros resultados con los que presenta V. Prinzo, quien detecta que los finales de interacción son similares en la comunidad angloparlante de Estados Unidos: The transaction is established once the controller acknowledges the pilot's initial transmission. The transactional communication set is completed when communication and radar service for that aircraft are transferred to the next controller or radar service is terminated. The words "good day", "see ya," and "bye" often are used to indicate closure. (Prinzo 1996: 4).

## b) Los agradecimientos

Los agradecimientos se definen por la función de compensar “simbólicamente el coste invertido por el oyente en beneficio del hablante” (Haverkate 1994: 93). En nuestro corpus se registran en ambos grupos de hablantes:

(03) *Controlador*: Para el Lapa WXYZ quedaría atento, *señor*, la base de nubes si me puede confirmar una vez despegado.

*Piloto*: Muy bien, le informaremos.

*Controlador*: Muchas gracias. (2:02.65) Lapa WXYZ. Su despegue dos cero, veinte minutos. Libre para tres tres cero. Quedo atento para posición pulas, *señor*.

*Piloto*: Recibido. El despegue dos cero. Libre para tres tres cero y volvemos pulas. *Para su información la base de la capa está aproximadamente mil quinientos pies.*

*Controlador*: Mil quinientos pies, *muy amable, gracias.* (01/146-149)

Una particularidad es que, en este contexto, un agradecimiento puede funcionar también como acuse de recibo, es decir como indicación para el interlocutor de que su mensaje ha sido recibido:

(04) *Controlador*: Continúe su frente y despeje por la (de) alta velocidad.

*Piloto*: Gracias. (01/21-22)

A pesar de la relación institucional entre los hablantes, según la cual el controlador está allí para proporcionar al piloto la información y la ayuda que éste requiera, el hecho de que los hablantes de ambos grupos realicen este acto de habla, puede interpretarse como un acto de cortesía afiliativo que destaca nuevamente –al reconocer lo que el interlocutor hace por el hablante– la pertenencia a la misma comunidad profesional.

## c) Expresión de deseos

Por último, encontramos en las instancias de despedida la expresión de deseos, que son expresados por los controladores en más del 90% de las ocasiones. Algunos ejemplos son: *que tenga buen vuelo, señor, buen vuelo, que pase un buen día*. Si bien es menos frecuente, también puede ser expresado por un piloto:

(05) *Controlador*: [...] Con Ezeiza uno dos cuatro coma uno, Bahía terminado, *que pase un buen día.*

*Piloto*: Ezeiza ciento veinticuatro coma uno, recibido, *hasta la vuelta gracias, buen fin de semana.*

*Controlador*: No tiene por qué, igualmente para ustedes. (01/180-182)

La mayoría de los deseos expresados por los controladores se relacionan con un agradecimiento de parte de los pilotos, constituyéndose también un par de adyacencia. En este caso, la clara diferencia de frecuencias de aparición en cada grupo de hablantes podría sugerir que este acto de habla destaca la función de autonomía. Si observamos,



en el ejemplo, la expresión de respuesta del controlador *para ustedes* está poniendo de manifiesto una oposición *ustedes-nosotros* que designa a los dos grupos de hablantes. Sin embargo, la expresión recíproca de los buenos deseos, por su estrecha relación con el acto de habla saludo, cumple también una función afiliativa.

#### d) Fórmulas de tratamiento

Por fórmulas de tratamiento se entiende el “conjunto de formas para dirigirse al destinatario y hacer referencia en el mensaje a una tercera persona” (Rigatuso 1992: 9). En la interacción cotidiana, los hablantes pueden optar entre distintas formas que, condicionadas principalmente por el tipo de relación entre ellos, expresan distintos grados de formalidad o informalidad en su trato. Rigatuso (2000) señala que las fórmulas de tratamiento comprenden:

[...] tanto las formas nominales como pronominales, y considera su triple funcionalidad dentro del sistema como modo vocativo, modo referencial y designación de carácter general, integrando además en el modo referencial, la autorreferencia por parte del emisor. (Rigatuso 2000: 3)

En nuestro corpus, las formas pronominales son únicas en la relación P/C (uso simétrico alejado del tratamiento pronominal de respeto *usted*), mientras que las nominales presentan variación, aunque mínima.<sup>11</sup>

Entre las formas nominales existe un subgrupo de tratamientos que no manifiestan cortesía hacia el interlocutor sino que sólo son empleados con función vocativa o autorreferencial para la identificación certera de los hablantes y que están establecidos por los reglamentos, por ejemplo, usar la designación de la aerolínea + número de vuelo (Tabla 1).

La existencia tanto de fórmulas de tratamiento nominales reglamentarias como de otras de uso habitual en la comunidad, nos sugiere que la elección de los hablantes obedece no sólo a un acto de imagen sino a un acto de cortesía. Creemos que si los hablantes se limitaran a utilizar los distintos *indicativos de llamada* reglamentarios, esta elección indicaría que están comunicando sólo una imagen netamente profesional. Es lo que ocurre al iniciar y finalizar los turnos de habla. Sin embargo, en el interior del turno, es frecuente que los hablantes empleen la forma nominal *señor*, lo que establece un vínculo interpersonal –literalmente *entre personas* y no con “la aeronave”–<sup>12</sup> en el que no sólo se presenta la imagen del emisor como alguien profesional pero también amable, sino que se incluye evidentemente la imagen del interlocutor como persona y no como mero nexo institucional. Es decir, los tratamientos nominales como *señor*, cumplen una función cortés en tanto los indicativos de llamada cumplen solamente con la función de llamada de atención, esto es identifican claramente al destinatario sin manifestar cortesía hacia el interlocutor.

Entre los tratamientos nominales que registramos, el grupo constituido por las formas *señor*, *señorita* y *caballero* constituye, dentro de nuestro corpus, uno de los elementos

---

<sup>11</sup> En este aspecto, la interacción P/C resulta la más formal en comparación con otras diadas estudiadas como controlador/controlador o piloto/despachante operativo, en las que la pauta de tratamiento es *nombre/apodo* + *vos*.

<sup>12</sup> En este sentido es interesante observar que una de las formas autorreferenciales empleadas por los pilotos tiene la estructura artículo+indicativo de llamado, que despersonaliza la interacción, mientras que lo mismo ocurre con el controlador cuando se autodenomina *Bahía*, *Espora*, etc.

indicadores de cortesía más frecuentes. Considerados en conjunto representan el 34% de los elementos corteses, con un predominio absoluto del lexema *señor* (31%), determinado por la escasa presencia de hablantes de sexo femenino en este ambiente.

Respecto del uso predominante en una y otra dirección de la díada, es de destacar que mientras que sólo el 39,25% de los casos registrados corresponde a los hablantes, el 60,74% restante ocurre en el grupo de controladores, manifestándose así la asimétrica relación de poder entre los hablantes. Esto indica claramente un empleo asimétrico de esta fórmula. El uso más frecuente en los controladores se relaciona con el tipo de actos de habla en los que aparece –*instrucción, autorización, informe*–, al tiempo que constituye una señal de respeto hacia su interlocutor. Si consideramos no sólo la frecuencia sino también el tipo de acto de habla en el que aparecen con más frecuencia, actos de habla amenazadores de la imagen, vemos que se puede entender que se trata de un uso estratégico de los tratamientos que sirve al propósito de atenuar dicha amenaza. Este empleo asimétrico, además, sugiere que el efecto no es afiliativo sino que, por el contrario, se destaca la autonomía de ambos grupos.

En cuanto a los tratamientos pronominales, como revelan los ejemplos citados hasta el momento, los tratamientos pronominales en función vocativa dentro de la relación P/C se dan de manera recíproca mediante el pronombre *usted*, según se desprende de la desinencia verbal y de algunos casos explícitos:

(08) *Piloto privado*: Volveremos bloqueando la vertical con ocho cero y la intención, si *usted* no tiene inconveniente, después de bloquear el vor sería (...) (05/15).

(09) *Controladora*: Señor, el viento está variando, al momento dos seis cero, dos siete cero, la intensidad no supera los: seis nudos, ehm, está en condiciones para [\*pista] dos cuatro o tres cuatro, como *usted* quiera. (05/212).

Es decir, la interacción P/C está marcada por un elevado grado de cortesía integrándose al esquema formal de tratamiento establecido por Rigatuso (2000) para el español bonaerense.

#### 4. CONCLUSIONES

Como conclusión podemos señalar que todos los fenómenos corteses registrados en el corpus de interacciones institucionales P/C se observan también en la comunidad de hablantes de español bonaerense y su empleo pone de manifiesto que la no-cortesía establecida en los reglamentos se enfrenta de forma constante con el comportamiento lingüístico cortés que en realidad practican los hablantes. Consideramos que los fenómenos corteses registrados, a excepción clara de las fórmulas de tratamiento, muestran un predominio de la afiliación sobre la autonomía. Los hablantes se esfuerzan por establecer vínculos afiliativos mediante los saludos, los deseos, los agradecimientos que les permiten mantener una relación fluida pese a no conocerse personalmente en la mayoría de los casos.

Basándonos en las observaciones realizadas del contexto sociocultural, resulta destacable que los tratamientos nominales y pronominales –que son la manifestación más frecuente de la cortesía en nuestro corpus– no pueden considerarse afiliativos porque se distribuyen en forma no equivalente en ambos grupos, lo que permite apreciar las diferencias de poder determinadas por la diferencia de estatus entre los dos grupos de

hablantes. Creemos que estas características del contexto determinan y posibilitan un uso estratégico de los tratamientos nominales que no tienen la función de identificar al interlocutor (como *señor*), pues su empleo predomina en los controladores y se produce habitualmente en actos de habla amenazadores de la imagen para evitar o atenuar el conflicto. Estos tratamientos, que tradicionalmente podrían ser considerados como ejemplos de cortesía normativa, sólo pueden ser empleados de esta manera estratégica, en este caso por adhesión clara a la pauta de tratamiento formal y cortés, gracias al valor que poseen en su uso habitual en la comunidad general.

Finalmente, resulta significativo que aún en una interacción tan regulada y rutinaria como la que llevan adelante pilotos y controladores aéreos, los fenómenos de cortesía se registren con tanta frecuencia y sean utilizados tanto para mantener una relación amable con los interlocutores respectivos, como con fines ocasionalmente estratégicos.

## BIBLIOGRAFÍA

- AREIZA LONDOÑO, R. y A. D. GARCÍA VALENCIA (2003) “¿Qué significa saludar?”, en D. BRAVO (ed.) *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, pp. 71-85.
- BORETTI, S. (2003) “Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina”, en D. BRAVO (ed.) *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, pp. 109-120.
- BORETTI, S. (2003) “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en D. BRAVO (ed.) *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, pp. 198-202.
- BRAVO, D. (ed.) (2003) *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, Universidad de Estocolmo.
- BRIZ, A. (2003) “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en D. BRAVO (ed.) *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocéntrica de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, pp. 17-46.
- BROWN, P. y S. LEVINSON, (1987) *Politeness*, Cambridge, Cambridge University.
- DREW, P. y J. HERITAGE, (1992) “Analyzing talk at work: an introduction”, en P. DREW y J. HERITAGE (eds.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge, Cambridge University.
- DREW, P. y M. SORJONEN (2000) “Diálogo institucional” en T. VAN DIJK (comp.) *El discurso como interacción social*, Barcelona, Gedisa.
- EDWARDS, E. (1972) “Man and machine: Systems for safety” en *Proceedings of British Airline Pilots Association Technical Symposium*. British Airline Pilots Association, Londres, pp. 21-36.
- EDWARDS, E. (1988) “Introductory overview” en NAGEL y WIENER (eds.) *Human Factors in Aviation*, Academic Press, Londres, pp. 3-25.
- ELIZAINCÍN, A. (1981) “Pragmática de la comunicación. Sociolingüística del rol y el estatus”, en A. ELIZAINCÍN y L. BEHARES, *Temas de psico y sociolingüística*, Montevideo, Universidad de la República, pp. 1-33.
- ESCANDELL-VIDAL, M. V. (1995) “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”, en *Revista Española de Lingüística*, Vol. 25, Nº 1, pp.31-66.

- FISHMAN, J. (1971) "The sociology of language: an interdisciplinary social science approach to language in society", en J. FISHMAN (ed.), *Advances in the Sociology of Language*, Mouton-The Hague-Paris, Vol. I, pp. 217-404.
- GARRISON, P. (s/f) *Cómo funciona el sistema de control de tráfico aéreo*, Limusa.
- GIL, J. M. (2003) "La amenaza y la invasión de la imagen: hacia un par de universales pragmáticos", en: Actas del I Coloquio Argentino de la IADA, UNLP, CD Rom, pp.498-506.
- GUMPERZ, J. (1982) *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University.
- GUMPERZ, J. (1982) (ed.) *Language and Social Identity*, Cambridge, Cambridge University.
- HAVERKATE, H. (1994) *La cortesía verbal*, Madrid, Gredos.
- HAWKINS, F. (1989) "Human Factors and medicine: clearing up some confusion" en *Human Factors and Aviation Medicine*, Flight Safety Foundation, Vol. 36, N°1.
- HERNÁNDEZ FLORES, N. (2003) "Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción", en D. BRAVO (ed.) *Estudios del discurso de cortesía en español. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, Universidad de Estocolmo, pp. 186-197.
- HWANG, J. R. (1990) "'Deference' versus 'politeness' in Korean speech", en *IJSL*, N°82, pp. 41-55.
- LABOV, W. (1970) "The study of language in its social context" en *Studium generale*, 23: 30-87.
- LINDE, C. (1988) "The quantitative study of communicative success: Politeness and accidents in aviation discourse", en *Language in Society*, 17: 375-399.
- MELL, J. (1998) "Les conséquences de la 'non-qualité' dans les communications aéronautiques" en *La banque des mots*, N° especial 8, pp. 77-90.
- MORENO FERNÁNDEZ, F. (1990) *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*, Barcelona, Ariel.
- RAIMUNDI, C. G. (2001) *Conceptos y principios básicos para la operación en tripulaciones integradas*, Buenos Aires, edición del autor.
- RIGATOSO, E. (1987) "Dinámica de los tratamientos en la interacción verbal: preparación y apertura conversacionales"; en *Anuario de Lingüística Hispánica*, Valladolid, Universidad de Valladolid, Vol. III, pp.161-182.
- RIGATOSO, E. (1992) *Lengua, historia y sociedad. Evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense (1830-1930)*. Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- RIGATOSO, E. (1994) *Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual*, Bahía Blanca, Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- RIGATOSO, E. (1999) "De tatita a papá, de niño a pibe, de arriba y de abajo. Innovaciones léxicas en el sistema de tratamientos del español bonaerense" en *El hispanismo al final del milenio*, Córdoba, Asociación Argentina de Hispanistas, pp. 1669-1680.
- RIGATOSO, E. (2000) "Fórmulas de tratamiento y vacío léxico en español Bonaerense. Un problema histórico y sincrónico" en *Actas del VIII Congreso Argentino de la Sociedad Argentina de Lingüística*, Mar del Plata, Sociedad Argentina de Lingüística, CD-ROM.
- RIGATOSO, E. (2001) "Señora (...) ¿no tenés más chico?" Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense" en *Revista Argentina de Lingüística*, Universidad Nacional de Cuyo.
- STUBBS, M. (1983) *Análisis del discurso. Análisis sociolingüístico del lenguaje natural*, Madrid, Alianza.
- TANNEN, D. (1985) *Conversational Style: Analyzing talk among friends*, New Jersey, Ablex.
- TANNEN, D. (1992) *Talking voices. Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*, Cambridge, Cambridge University.

APÉNDICE

**Tabla 1**

Resumen de formas nominales y pronominales de tratamiento en la interacción P/C

Tipo de tratamiento	Fórmula	C → P	P → C	Función
<b>Nominal</b>	Señor	+	+	Vocativo
	Señorita	-	+	Vocativo
	Caballero	+	+	Vocativo
	Artículo + aerolínea + N° de vuelo	+	+	Vocativo + autorreferencial
	Aerolínea + N° de vuelo	+	+	Vocativo + autorreferencial
	Artículo + N° de vuelo	+	+	Vocativo + autorreferencial
	N° de vuelo completo			Vocativo + autorreferencial
	N° de vuelo incompleto			Vocativo + autorreferencial
	Artículo + Matrícula completa	+	+	Vocativa + autorreferencial
	Artículo + matrícula incompleta	+	+	Vocativa + autorreferencial
	Matrícula completa	+	+	Vocativa + autorreferencial
	Matrícula incompleta	+	+	Vocativa + autorreferencial
	(Bahía/Espora) rodaje	+	+	Vocativa + autorreferencial + referencial
	Artículo/pronombre indefinido + Tipo aeronave	+	+	Vocativa + autorreferencial + referencial
<b>Pronominal</b>	(usted)	+	+	Vocativa